

Le collaboratif fait l'unanimité mais peut mieux faire

Le travail collaboratif (e-mails, vidéoconférences, documents partagés, mais aussi forums, blogues, réseaux sociaux, wikis...) monte en puissance depuis plus d'un an. Et son essor est aujourd'hui porté par le contexte économique, les entreprises à la recherche de réduction de coûts se tournent plus facilement vers ce type de solutions.

Pour autant, si le concept semble faire l'unanimité auprès des directions et des décideurs informatiques, les solutions proposées semblent encore perçues comme incomplètes voire décalées face aux attentes des professionnels. C'est ce qui ressort d'une étude menée par Forrester pour Adobe (3.000 entretiens en ligne auprès de contacts qualifiés résidant en France, en Allemagne, en Italie, aux Pays-Bas, en Espagne, en Suède et au Royaume-Uni).

Première conclusion, le travail collaboratif, de façon générale, est bel et bien utilisé par les pros : **99%** des personnes interrogées déclarent travailler de manière collaborative et **81%** collaborent avec des personnes situées dans des zones géographiques différentes (33% avec des employés de l'entreprise basés sur différents sites). Par ailleurs, **47%** des sondés utilisent des outils collaboratifs (pour travailler avec au moins deux personnes) de façon quotidienne.

Quels sont les outils les plus utilisés pour travailler avec quelqu'un en dehors de l'entreprise ? Le téléphone (80% des usages), les courriels (68%) et le partage de documents (48%) sont les méthodes les plus couramment utilisées. Les avantages de ces outils sont évidents : **rapidité et efficacité** (70%), réduction du papier (62%), amélioration du partage des infos et des idées (56%)...

L'usage des outils collaboratifs classiques se situe néanmoins bien loin devant les outils plus récents et pourtant plus efficaces : seulement 15% des salariés interrogés utilisent la messagerie instantanée, 13% la visioconférence et 10% les conférences Web.

Pourtant, les attentes de ces utilisateurs sont fortes et les critiques nombreuses. 65% des professionnels interrogés souhaitent accélérer la collecte d'informations et **44%**

attendent des modes de collaboration plus attrayants.

Mais curieusement, les outils collaboratifs Web 2.0 (blogues, forums, réseaux sociaux, wikis...) restent encore méconnus. « *Selon les spécialistes du Web 2.0, ces outils sont pourtant essentiels à la mutation de la culture d'une entreprise et pourraient convertir les informations et le contenu numérique en collections de ressources très utiles et aisément accessibles* », écrit Forrester.

Selon l'étude, environ **50%** des personnes interrogées se disent « *pas intéressées* » par les technologies 2.0 alors que 32 à 34% déclarent que leur entreprise possède déjà ce type de solutions. **Mais posséder ne veut pas dire utiliser.**

Ainsi, seulement **5%** des professionnels européens utilisent les réseaux sociaux à des fins professionnelles, **2%** se servent des blogues et **1%** tirent parti des wikis.

Concrètement, quels sont les défis à relever pour rendre le travail collaboratif plus efficace ? L'étude met en avant trois points.

Mise à disposition des outils : « *le service informatique doit fournir les outils indispensables à une collaboration efficace. Il doit veiller à ce que la technologie ne soit pas un obstacle mais bien un atout pour l'employé* ». Traduction, les directions informatiques doivent mettre à disposition les outils 2.0 qui pour le moment sont, on l'a vu, très peu utilisés.

Partenariat: « *le service informatique peut exercer une très forte influence sur les choix technologiques d'une société. Pour garantir la protection du contenu et proposer les meilleurs outils de collaboration possibles, il doit jouer un rôle de partenaire stratégique et opter pour la technologie qui améliorera la collaboration des employés* ».

Mais ce sont surtout les questions liées à la **sécurité** qui doivent être examinées selon le cabinet d'études : « *la consultation, le stockage, la diffusion et l'échange des contenus partagés représentent un risque dès lors que des informations confidentielles entrent en jeu. Parce que la moindre faille de sécurité le mettrait directement en cause, le service informatique doit garantir la sécurité des données sensibles échangées* », écrit Forrester.

Il faut ainsi savoir que les professionnels partagent des données ou des documents confidentiels au moins une fois par mois (**53%**) ; voire quotidiennement (12 à 15% selon le type de documents). Or, 71% des professionnels en entreprise européens estiment que les données échangées dans leur entreprise sont sécurisées et **12% n'appliquent aucun outil pour protéger la diffusion des documents**.

Pour Forrester, l'information des employés sur les risques et la mise à disposition d'outils qui limitent l'exposition des données sensibles (notamment au niveau des documents eux-mêmes et pas de l'infrastructure), sont autant de mesures à prendre pour sécuriser l'éco-système collaboratif.